

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
PADA HOTEL GRANDHIKA SETIABUDI MEDAN

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

PUTRI FATMASARI LANGGA  
NPM : 185307021



PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pandemi *corona virus disease 19* yang melanda dunia sejak tahun 2019 lalu merupakan musibah yang sangat memilukan bagi seluruh dunia. Virus ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan pada akhir Desember 2019. Virus ini dengan sangat cepat menyebar ke semua negara termasuk Indonesia hanya dalam waktu beberapa bulan. *Corona virus disease 19* sendiri merupakan virus yang menyerang imun pada paru-paru. Di Indonesia sendiri dilansir dari “covid19.go.id” kasus virus ini sendiri sudah mencapai angka 2,38 juta tercatat hingga Kamis (8/7/2021). Pandemi ini sangat berdampak di berbagai sektor kehidupan di Indonesia, terutama dunia pariwisata. Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo menuturkan dalam akun instagram pribadinya, “salah satu sektor yang terdampak paling berat adalah dunia pariwisata Indonesia. Hotel, restoran, kedai-kedai kerajinan, semua kena dampaknya.”

Hal ini terbukti karena menurut Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani, lebih dari 2000 hotel dan 8000 restoran tutup dengan estimasi kerugian mencapai 50 triliun rupiah. Adapun upaya yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan sektor pariwisata dari dampak negatif virus ini yaitu dengan menerapkan standar protokol kesehatan dan melakukan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability*). Sertifikasi ini nantinya yang akan menumbuhkan kepercayaan

masyarakat dalam berwisata. Salah satu bagian penting dari bisnis pariwisata sendiri adalah keberadaan hotel sebagai salah satu sarana akomodasi.

Hotel sendiri merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan beristirahat atau urusan bisnis. Hotel juga harus mampu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas oleh karena itu sebuah perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar dapat meningkatkan produktivitas di perusahaan tersebut. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan setiap organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi dalam segala pelayanan dan kebutuhan yang diperlukan dalam bisnis hotel.

Seperti diketahui motivasi merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan terkait dengan andil positif yang akan diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan untuk pencapaian tujuan perusahaan, karena dengan motivasi yang tinggi akhirnya karyawan akan melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Menurut Hasibuan (2016:141) “motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal”. Motivasi sendiri berasal dari dalam dan dari luar diri manusia, motivasi yang tepat dapat memacu kinerja seseorang untuk bekerja menjadi lebih efektif dan optimal untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui kemampuan, ketrampilan, dan kualitas kerja karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Menurut Rivai (2004:309) “kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan”. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan , seseorang sepatutnya memiliki kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan sesuai kesediaan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sudah dipercayakan atasan kepada karyawan tersebut. Kinerja karyawan sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: pelatihan, motivasi kerja, kompensasi, dan disiplin kerja. Kinerja merupakan perwujudan perilaku kerja karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya pada perusahaan tersebut.

Hotel Grandhika Setiabudi Medan adalah hotel berbintang tiga yang bertarif nasional. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap dan berbagai macam departemen yang sangat penting di dalamnya salah satunya *Food & Beverage Service*. Departemen tata hidang merupakan bagian dari hotel yang bertanggungjawab pada kebutuhan makanan dan minuman terhadap tamu hotel baik yang menginap ataupun tidak yang dikelola secara komersil dan profesional.

Sebelum melaksanakan penelitian, penulis melakukan pra survey dengan melakukan penyebaran angket kepada 10 orang karyawan adapun hasil pra penelitiannya sebagai berikut ini :

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kinerja Kerja Karyawan *Food And Beverage* pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1.	Karyawan berpenampilan rapi dan wangi ketika bekerja.	50%	50%	100%
2.	Karyawan mudah bekerjasama dengan rekan kerja dari satu departemen maupun dengan departemen lain.	40%	60%	100%
3.	Karyawan mampu memberikan informasi kepada tamu terkait menu yang tersedia pada restoran	40%	60%	100%
Total		43.4%	56.6%	100%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa kondisi kinerja karyawan Hotel Grandhika Setiabudi Medan pada departemen *Food And Beverage* secara keseluruhan belum sesuai dengan indikator kinerja dimana banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak.

Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bahwa karyawan kurang dapat bekerja sama dalam tim, dimana dari pernyataan pada tabel tentang karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja pada departemen yang sama atau tidak, dan dari hasil yang di dapat sebanyak 60% karyawan menjawab tidak setuju, yang berarti mereka kurang dapat bekerja sama dalam tim. Kemudian, untuk pernyataan berikutnya dimana diberi pernyataan bahwa karyawan dapat menjelaskan menu yang tersedia di restoran, hasil yang didapat dari pra penelitian untuk pernyataan tersebut yaitu sebanyak 60% karyawan yang menjadi responden menjawab tidak setuju, dimana mereka sendiri mengakui bahwa mereka kurang menguasai menu yang di jual.

Selama melakukan penelitian, penulis juga mengobservasi tentang bagaimana keadaan departemen tata hidang selama pandemik berlangsung. Selama pandemik lingkungan kerja menjadi agak berbeda dari biasanya dikarenakan harus memakai masker, serta menjaga jarak saat pekerjaan berlangsung. Terjadi pembagian *shift* kerja *WFH (Work From Home)* dan *WFO (Work From Office)* sehingga karyawan tetap bisa bekerja selama pandemik berlangsung. Hotel Grandhika Setiabudi Medan sendiri sejak awal pandemik mulai menerapkan kebijakan kebijakan *new normal* dan sudah mendapatkan sertifikat *CHSE* dari pemerintah, sehingga mereka masih tetap beroperasi secara normal, tetap mengambil event-event dengan membatasi jumlah tamu dan menerapkan protokol kesehatan yang di sarankan.

Terkait survey yang dilakukan oleh penulis di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan, Penulis menemukan beberapa hambatan terhadap kinerja karyawan , akibat terjadinya pembagian kerja *work from home* dan *work from office*, maka karyawan pada Departemen Tata Hidang dibagi menjadi dua sehingga

karyawan memiliki beban kerja yang bertambah dan itu menyebabkan terjadinya penurunan kualitas dalam kecepatan menyelesaikan pekerjaan karena tanggung jawab yang menjadi *double portion*, dalam hal kualitas pekerjaan yang dilakukan penulis menemukan ada pramusaji yang kurang handal dalam menguasai menu dan masih bergantung terhadap teman sekerjanya, yang membuktikan karyawan masih belum bisa dilepas sendiri dalam bekerja di lapangan. Dalam hal sikap karyawan ketika bekerja penulis juga menemukan ada beberapa karyawan yang ketika selesai istirahat dalam bekerja mereka masih berada di *smoking area* dalam waktu yang cukup lama, sehingga mereka terlambat untuk mulai bekerja kembali di bagian *food and beverage department*.

Terkait beberapa permasalahan yang telah dituliskan sebelumnya akhirnya penulis membuat judul : “**PENGARUH MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PADA HOTEL GRANDHIKA SETIABUDI MEDAN”**

## B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan ?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.

### D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu yang penulis dapat selama dibangku kuliah,dalam meneliti dan menganalisis tentang motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya pada *food and beverage department*.

#### 2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di *food and beverage department* pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.

### 3. Bagi Kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya untuk meneliti dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di *food and beverage department* pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan.